

## Quelques informations importantes



Vous devez faire vos réclamations au cours des 12 mois suivant la date où vous avez reçu les soins ou services de santé concernés.



Conservez des copies de vos reçus afin d'être prêt à nous les envoyer au besoin. Vos réclamations peuvent faire l'objet d'une vérification en tout temps au cours des 12 mois suivant leur présentation.



Soumettez un plan de traitement dentaire préparé par un professionnel avant d'engager des frais de plus de 500\$.



Vous devez être inscrit au dépôt direct pour faire une réclamation en ligne ou sur mobile.

## À propos de Desjardins Assurances

Desjardins Assurances propose une gamme adaptée de produits d'assurance vie, d'assurance santé et d'épargne-retraite. Depuis plus d'un siècle, ses services novateurs sont offerts aux particuliers, aux groupes et aux entreprises. Desjardins Assurances assure la sécurité financière de plus de cinq millions de Canadiens dans ses bureaux répartis d'un bout à l'autre du pays. Cette entreprise est l'une des principales sociétés d'assurance vie au Canada. Elle fait partie du Mouvement Desjardins, premier groupe financier coopératif au Canada.

### Communiquez avec nous

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir des renseignements supplémentaires sur nos produits et services.

Nos coordonnées figurent dans la section **Nous joindre** du site sécurisé des adhérents ou de l'application Omni ainsi que sur le site [desjardinsassurancevie.com/adherent](https://desjardinsassurancevie.com/adherent).



DESJARDINS ASSURANCES désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

DESJARDINS, DESJARDINS ASSURANCES et les marques de commerce associées sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec utilisées sous licence par Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2  
1 866 647-5013  
[desjardinsassurancevie.com](https://desjardinsassurancevie.com)

Apple et le logo Apple sont des marques de commerce par Apple Inc., enregistrées aux États-Unis et dans d'autres régions. App Store est une marque de services d'Apple Inc.

Google Play et le logo Google Play sont des marques de commerce de Google LLC.



# Faire une réclamation, c'est facile!



# 5 façons simples et rapides de faire vos réclamations de soins de santé

## EN LIGNE

Notre site sécurisé vous permet de faire vos réclamations pour la plupart des soins de santé, y compris les soins de la vue, les soins dentaires et les frais de médicaments<sup>1</sup>.

Voici les étapes clés pour y parvenir:

1. Allez à [desjardinsassurancevie.com/adherent](https://desjardinsassurancevie.com/adherent), puis cliquez sur **Accéder aux services en ligne**.
2. Ouvrez une session sur le site sécurisé des adhérents. Si vous n'êtes pas encore inscrit, cliquez sur **Inscrivez-vous maintenant**, puis suivez les instructions à l'écran.
3. Dans la page d'accueil, cliquez sur **Faire une réclamation**, puis sur **Réclamation en ligne**.
4. Suivez les instructions à l'écran. Si vous avez besoin d'aide, consultez la marche à suivre **Faire une réclamation en ligne** disponible à [desjardinsassurancevie.com/commentfaire](https://desjardinsassurancevie.com/commentfaire).

## APPAREIL MOBILE

L'application Omni vous permet de faire vos réclamations pour divers soins de santé, dont les soins de la vue<sup>1</sup>. Voici sommairement comment vous y prendre:

1. Téléchargez l'application Omni sur l'App Store ou Google Play.
2. Ouvrez une session sur l'application. Si vous n'êtes pas encore inscrit, appuyez sur **S'inscrire**, puis suivez les instructions à l'écran.
3. Une fois connecté, appuyez sur **Faire une réclamation** sur l'écran d'accueil, puis suivez les instructions.

## CARTE DE PAIEMENT

1. Présentez votre carte à votre pharmacien, votre dentiste ou votre professionnel de la santé<sup>2</sup>.
2. Vous n'avez aucune réclamation à nous transmettre pour obtenir le remboursement des frais approuvés.
3. Votre réclamation est traitée en fonction des dispositions de votre régime d'assurance. Votre pharmacien, dentiste ou professionnel de la santé<sup>2</sup> peut immédiatement vous informer de la somme que vous devez payer, s'il y a lieu, et de la partie que nous prenons en charge.
4. Votre pharmacien, dentiste ou professionnel de la santé<sup>2</sup> vous remet un reçu sur lequel figurent les renseignements relatifs à votre réclamation. Veuillez conserver ces reçus aux fins de l'impôt sur le revenu.

Consultez le [desjardinsassurancevie.com/fournisseurs](https://desjardinsassurancevie.com/fournisseurs) ou l'application **Omni** pour identifier les professionnels participants. Une fois sur place, mentionnez que vous souhaitez profiter du service de réclamation par le fournisseur.

## PAR LA POSTE

Certains frais peuvent seulement être remboursés à l'aide d'un formulaire papier. Voici la marche à suivre pour nous envoyer vos demandes par la poste:

1. Si vous êtes inscrit au site sécurisé, allez sous l'onglet **Faire une réclamation**, puis cliquez sur **Formulaires de réclamation**. Sinon, allez à [desjardinsassurancevie.com/formulaires](https://desjardinsassurancevie.com/formulaires).
2. Choisissez le formulaire correspondant à votre demande.
3. Remplissez-le lisiblement en y inscrivant les renseignements demandés, y compris vos numéros de contrat et de certificat.
4. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, joignez vos pièces justificatives originales, puis datez et signez votre formulaire aux endroits réservés à cet effet.
5. Acheminez votre demande à l'adresse inscrite sur le formulaire.

# Obtenez vos remboursements plus rapidement

Laissez-nous déposer vos remboursements directement dans votre compte bancaire dès que vos demandes ont été traitées. Pour vous inscrire au dépôt direct:



## SITE SÉCURISÉ

1. Dans la section **Accès rapide** de la page d'accueil, cliquez sur **Gérer le dépôt direct**.
2. Suivez les instructions à l'écran.



## APPLICATION MOBILE OMNI

1. Sur l'écran d'accueil, appuyez sur **Dépôt direct**.
2. Suivez les instructions à l'écran.

Nous traitons généralement les réclamations en ligne dans les deux jours ouvrables suivant leur réception.



<sup>1</sup>L'accès à certaines fonctionnalités de nos services en ligne peut varier selon le régime ou la province.

<sup>2</sup>Certains professionnels de la santé sont autorisés à faire des transactions pour vous.